

## お客様本位の業務運営方針

		業務運営方針-FD宣言-
1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。
2	お客様の最善の利益の追求を目指します。	当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させてまいります。かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。
3	重要な情報の分かりやすい提供をいたします。	当社は、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明してまいります。
4	お客様にふさわしいサービスの提供をいたします。	当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。
5	地域に根差した代理店として役員、従業員ひとりひとりが地域貢献に取り組んでまいります。	当社は、地域に密着した総合コンサルティング業務を通して皆様に安全と信頼をお届けいたします。

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）\*1は以下のとおりです。

1	「お客さまの声」受付状況 ★
2	損保ジャパンが実施するお客さまアンケートNPS*2 ★ ・ご契約手続き（自動車保険）
3	当社が実施するお客さまアンケートお客さま評価 ★ ・「お客さまへの誓い」実践の確認項目（ご契約時、お客さまの環境変化等を踏まえた提案や情報提供はありましたか）

FD『7つの原則』		業務運営方針-FD宣言-
1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。
2	顧客の最善の利益の追求	当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。
3	利益相反の適切な管理	当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。
4	手数料等の明確化	
5	重要な情報の分かりやすい提供	当社は、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。
6	顧客にふさわしいサービスの提供	当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。
7	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	当社は、当該、業務運営方針-FD宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。